

**ԱՌԱՐԿԱՅԱԿԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ  
ՄԵՐՎԻՄԻ ՀԻՄՈՒՆՔՆԵՐ**

ՖԱԿՈՒԼՏԵՏ	ԲՆԱԳԻՏԱԱՇԽԱՐՀԱԳՐԱԿԱՆ
ԱՄԲԻՈՆ	ԱՇԽԱՐՀԱԳՐՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ՆՐԱ ԴԱՍԱՎԱՆԴՄԱՆ ՄԵԹՈԴԻԿԱՅԻ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԱՆՎԱՆՈՒՄ ԵՎ ԸՆԹԱՑԻԿ ՍՈՂՈՒԼ	ՄԵՐՎԻՄԻ ՀԻՄՈՒՆՔՆԵՐ
ԱՌԱՐԿԱՅԻ ԴԱՄԻՉ ԵՎ ՍՈՂՈՒԼՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ	1105B4/06
ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅՈՒՆ	ՄԵՐՎԻՄ
ԿՈՒՐՍ/ԿԻՍԱՄՅԱԿ	1-ի կուրս/ 2-րդ կիսամյակ
ԴԱՍԸՆԹԱՅԻ ՆՊԱՏԱԿԸ	<p><b>ՁԵՎԱՎՈՐԵԼ</b></p> <p>« ՄԵՐՎԻՄԻ ՀԻՄՈՒՆՔՆԵՐԸ » առարկան հանդիսանում է ծառայությունների գծով մասնագետի մասնագիտական և անհատական կրթության անբաժանելի ուղեկիցը: Ծառայությունների ոլորտում ժամանակակից մասնագետին հարկավոր է ոչ միայն առևտրային և մասնագիտական ուղղվածություն, այլ նաև միաժամանակ հումանիտար մտածողություն: Առարկայի բովանդակությունը սերտորեն կապված է ինչպես հումանիտար առարկաների, այնպես էլ պրոֆիլային այլ առարկաների հետ: Դասավանդման նպատակն է ձևավորել համալիր գիտելիքներ և հմտություններ, որոնք անհրաժեշտ են ուսանողներին որոշակի խնդիրների լուծման՝ կապված իրենց հետագա գործունեության հետ:</p>
ԿՐԹԱԿԱՆ ՎԵՐՋՆԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ	<p><b>ԳԻՏԵԼԻՔ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Սահմանել ծառայության ոլորտի կառուցվածքը և գործունեության ֆունկցիաների, օրինաչափությունները</li> <li>• Նկարագրել ծառայությունների ոլորտի տեխնոլոգիաները, գործնական էտիկայի և պահվածքի էլեմենտները</li> <li>• Մեկնաբանել սպառողի պահանջները և նրանց կողմից ընդունած որոշումները, ծառայությունների մարկետինգային համակարգը             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Բնորոշել ծառայությունների կազմակերպման համակարգը:</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ԿԱՐՈՂՈՒԹՅՈՒՆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ձևակերպել պատկերացում անձի հիմնական սոցիալ - կենսաբանական պարամետրերի մասին.</li> <li>• Փորձել պատկերացում կազմել ժամանակակից մշակույթում ծառայությունների ոլորտի մասին.</li> <li>• սինթեզել արժեհամակարգերը և մարդկային գործունեության մոտիվացիան ( պատճառաբանություններ) սպասարկման ոլորտի մասնագետի աշխատանքում:</li> </ul> <p><b>ՀՄՏՈՒԹՅՈՒՆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Նպաստել սպառողի և հաճախորդի միջև տարածական « շփման գոտու » կազմակերպմանը</li> <li>• Ձգալ սպասարկման ձևերի և հիմնական մեթոդների յուրահատկությունները</li> <li>• Պաշտպանել ժամանակակից տեխնոլոգիաների կարևոր պարամետրերը, գործարկման հատկանիշներ, համընկնել արտադրողների</li> </ul>

	<p>ժամկետներին:</p>
<p>ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ԿՐԵԴԻՏՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿ - 7</li> <li>• ԼՍԱՐԱՆԱՅԻՆ ԺԱՄ –80</li> <li>• ԴԱՍԱԽՈՍՈՒԹՅՈՒՆ -40</li> <li>• ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ –4</li> <li>• ՍԵՄԻՆԱՐ ՊԱՐԱՊՄՈՒՆՔ – 26</li> <li>• ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ՊՐԱԿՏԻԿԱ - 10</li> <li>• ՇԱԲԱԹԱԿԱՆ ԺԱՄ –5</li> </ul>
<p>ՆԱԽԱՊԱՅՄԱՆՆԵՐ</p>	<p>Գիտելիքներ: «ՍԵՐՎԻՍԻ ՀԻՄՈՒՔՆԵՐ» առարկան ուսուցանվում է ուսանողների կողմից բարձրագույն կրթության ուսումնական ծրագրերի պետական ստանդարտների համապատասխան, օգտագործելով մշակված խնդիրները, մեթոդական խորհուրդներ և սեմինար պարապմունքների անցկացման առաջարկություններ:</p>
<p>ԴԱՍԱՎԱՆԴՄԱՆ ԵՎ ՈՒՍՈՒՄՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ՄԵԹՈԴՆԵՐ</p>	<p>Դասախոսություն, ուսումնառության բուրգ դասախոսություն, ինքնուրույն, գործնական, սեմինար պարապմունքներ, գործնական պարապմունքներ</p>
<p>ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ՀԱՄԱՌՈՏ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ</p>	<p>Ծառայությունները, որպես մարդկային գործունեության ձև, երկարատև պատմություն ունի: Սակայն միայն 20-րդ դարի 60 –ականներին արևմտյան մենեջմենտում սկսեցին նրա վրա ուշադրություն դարձնել: Գնալով ավելի ու ավելի շատ մարդիկ են աշխատում ծառայությունների ոլորտում: Գրեթե բոլոր կազմակերպությունները ծառայություններ են մատուցում այս կամ այն չափով: Կազմակերպությունները, որոնք զբաղվում են ծառայություններով կամ ներգրավված են ծառայությունների մեջ, կարևոր է, որ գիտակցեն ծառայության կարևորությունը, էությունը և բովանդակությունը, հաշվի առնելով նրա յուրահատկությունը:</p> <p>Սպառողների անվստահությունը և նրանց մասնակցությունը ծառայություն ստանալու գործընթացում, միշտ եղել է ուշադրության կենտրոնում, որը փաստացի ընթացողում է որպես ծառայություն: Հիմնախնդիրը կայանում է նրանում, որ շատ հաճախ առաջանում է տարակարծիքություն հաճախորդի ակնկալված ծառայության և փաստացի ծառայության միջև: Այդ խնդրի լուծումը մեծ դժվարություն է ծառայությունների ոլորտում աշխատող շատ ձեռնարկությունների համար: Քանի որ միշտ սպառման ծառայությունների ոլորտում գոյություն ունեն գիտակցված սպառողական ռիսկի տարրեր, ապա ծառայություն կատարող կազմակերպությունները պետք է ուշադրություն դարձնեն ռիսկների նվազեցման վրա:</p>
<p>ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ  ՀԻՄՆԱԿԱՆ</p>	<p>Аванесова Г.А. Сервисная деятельность-М.,2006, Котлер Ф. Маркетинг Менеджмент-СПб, 2000, Смирнова Е.Т. Сервисная деятельность-М.2004, Смолина А.Н. Естественно-научные основы сервиса-Волгоград, 2013, <a href="https://hy.wikipedia/wiki/">https://hy.wikipedia/wiki/</a>, Ճարտարյան Է.Ա.-Ծառայությունների գործունեություն-դասախոսության փաթեթ-2013 основами топографии, ДРОФА, М.,2006</p>
<p>ՍՏՈՒԳՄԱՆ ԵՎ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՁԵՎԵՐԸ</p>	<p>Մտուզողական աշխատանք, բանավոր ստուգում Ընթացիկ ստուգումներ: Նախատեսված է 2 ընթացիկ գրավոր ստուգում, ստուզողական աշխատանք, յուրաքանչյուրը 100 միավոր առավելագույն արժեքով: Հարցատոմսը պարունակում է 4 հարց` 25 25 25 25 միավորային արժեքով: Եզրափակիչ ստուգումը բանավոր է 100 միավոր առավելագույն արժեքով: Քննական հարցատոմսը պարունակում է 3 հարց` 30, 30, 40 միավորային արժեքով:</p>

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ  
ԲԱՂԱՊԻՉՆԵՐ ԵՎ  
ԿՇԻՌ

- 1. Բաղադրիչ 1 10 % /հաճախումներ/
- 2. Բաղադրիչ 2 20% /ընթացիկ ստուգում 1-ին/
- 3. Բաղադրիչ 3 20% /ընթացիկ ստուգում 2-րդ/
- 4. Բաղադրիչ 4 40% /ամփոփիչ ստուգում/
- 5. Բաղադրիչ 5 10% /ընթացիկ ակտիվություն/

ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՍԱՆԴՂԱԿ

Գնահատման թվային միավորը	Տարային գնահատական	Գնահատականի պաշտոնական թվային համարժեքը
96-100	A+	5+
91-95	A	5
86-90	A-	5-
81-85	B+	4+
76-80	B	4
71-75	B-	4-
66-70	C+	3+
61-65	C	3
40-60	C-	3-
Մինչև 39	D	2

ՈՒՍԱՆՈՂԻ ԾԱՆՐԱԲԵՌՆՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ԱՇԽԱՏԱԺԱՄԱՆԱԿԸ

կրեդիտ/կրեդիտ ժամ-6/180

Հ/Հ	Թեմա	Լսարանային ժամեր				Ուսանողի ինքնուրույն աշխատաժամանակը	Ուսանողի ընդհանուր աշխատաժամանակը
		Դասախոսություն	Գործնական	սեմինար	Ուս. պրակտիկա		
1.	Թեմա 1 Մարդկային պահանջների բավարարման ձևերը, որպես ծառայությունների գործունեություն	2				4	6
2.	Թեմա 2 Սպասարկման և ծառայությունների գործունեության հայեցակարգ	2				4	6
3.	Թեմա 3 Ծառայության ոլորտի գործառույթները-ֆունկցիան			2		4	6
4.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		4	6
5.	Թեմա գործնական աշխատանք		2			4	6
6.	Թեմա 4 Ծառայությունների ոլորտի կառուցվածքը, սպասարկման տեսակների և դասակարգման տիպերը	2				4	6
7.	Թեմա 5 Հանրային ծառայությունների մատուցման Ռուսական դասակարգիչները	2	2			4	6
8.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		4	6
9.	Թեմա 6 Սերվիսի գործունեության ծագման և զարգացման սոցիալական նախադրյալները	2				4	6
10.	Թեմա 7 Հետարդյունաբերական հասարակության տեսությունը	2				4	6
11.	Թեմա 8 Ծառայությունների զարգացման փուլերը	2				3	5
12.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
13.	Թեմա 9 Ծառայության առանձնահատկությունը որպես ապրանքի	2				3	5
14.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
15.	Թեմա 10 Ապրանք հասկացության էվոլյուցիան	2				3	5
16.	Թեմա 11 Ծառայությունների բնութագիրը	2				3	5
17.	Թեմա 1 2 Ծառայության և նյութական ապրանքի տարբերություն	2				3	5
18.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
19.	Թեմա 1 3 . Ծառայության արժեքը: Ծառայության գնի որոշում: Ծառայության գնահատման մոդելը	2				3	5
20.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
21.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար անցած նյութերից			2		4	6
22.	Թեմա 1 4 Սպառողի վարքը և նրանց որոշում ընդունելու ընթացքը	2				3	5
23.	Թեմա 15 . Հաճախորդները և նրանց կարիքները	2				3	5
24.	Թեմա 1 6 Գործոնները, որոնք ազդում են գնորդական վարքի վրա	2				3	5
25.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
26.	Թեմա 1 7 Սպառողների որոշումների ընդունման գործընթացը	2				4	6
27.	Թեմա 1 8 Ծառայությունների գնման յուրահատուկ տեսակները	2				3	5
28.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		3	5
29.	Թեմա 1 9 Սպառողի գործնական ծառայությունների վարվելաձևը	2				3	5
30.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		4	6
31.	Թեմա 20 Ծառայությունը որպես սերվիսի համակարգ	2				4	6
32.	Թեմա 21 Սպասարկման համա-կարգի	2				3	5

	հետազոտությունները						
33.	Թեմա Հարցեր քննարկման համար			2		4	6
34.	Թեմա 22 Ծառայությունների մատուցման համակարգ			2		3	5
35.	Ուսումնական Պրակտիկա				10	3	13
Ընթացիկ ստուգում 1							4
Ընթացիկ ստուգում 2							4
Անփոփիչ ստուգում							4
Ընդամենը							210